

**PERANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) DALAM  
PROSES PEMBETULAN KETETAPAN PAJAK GUNA  
MENINGKATKAN PELAYANAN PAJAK  
(Studi Deskriptif Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya)**

**Ananta Pratama  
Progdi Ilmu Negara FISIP-UPNV Jatim**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini didasarkan pada fenomena munculnya modernisasi administrasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur Bagian I. Modernisasi administrasi perpajakan merupakan sistem administrasi perpajakan modern dimana ada perubahan dalam struktur organisasi dan pelayanan. Perubahan organisasi yaitu struktur organisasi di rancang berdasarkan fungsi dengan karakteristik utamanya adalah tersedianya staf pendukung pelayanan atau *Account Representative* (AR).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan peran *Account Representative* (AR) dalam proses pembetulan ketetapan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang meneliti 1 (satu) variabel yaitu peran *Account Representative* (AR) dalam proses pembetulan ketetapan pajak guna meningkatkan pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya, serta menekankan pada fenomena yang terjadi saat penelitian dilakukan yang kemudian di analisa dan diinterpretasikan.

Fokus dalam penelitian ini adalah mencakup 2 (dua) kegiatan utama *Account Representative* (AR) yaitu peran *Account Representative* (AR) dalam meneliti ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung serta kekeliruan dalam penerapan UU perpajakan dan peran *Account Representative* (AR) dalam membuat konsep uraian penelitian pembetulan ketetapan pajak.

Dari hasil penelitian mengenai peran *Account Representative* (AR) dalam meneliti ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung, dan kekeliruan dalam penerapan UU perpajakan yaitu *Account Representative* (AR) ditugaskan untuk meneliti permohonan atas persyaratan formal Wajib Pajak yang diselesaikan secara sistem. Fokus kedua mengenai peran *Account Representative* (AR) dalam membuat konsep uraian penelitian pembetulan ketetapan pajak yaitu *Account Representative* (AR) akan melakukan klasifikasi atas permohonan Wajib Pajak dan akan menyelesaikan dokumen tersebut dengan cara cek system untuk mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Pembetulan.

Dari data yang di analisis maka dapat disimpulkan Peran *Account Representative* (AR) dalam proses pembetulan ketetapan pajak guna meningkatkan pelayanan pajak di KPP Madya Surabaya adalah sangat berperan, karena dalam menyelesaikan permohonan pembetulan ketetapan pajak sudah sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER- 01/ PJ. 07/ 2007 Bab I tentang Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Permohonan Pembetulan Ketetapan Pajak.

## PENDAHULUAN

Selama sembilan (9) tahun gerakan reformasi belum memberikan perubahan yang berarti bagi kondisi birokrasi warisan orde baru, kondisi itu dapat dilihat dari adanya kesan buruk masyarakat yang memandang birokrasi itu sendiri, misalnya permasalahan pelayanan publik sangat sering dikemukakan oleh sebagian masyarakat akibat birokrasi yang terlalu berbelit-belit dan proses atau sistem yang terlalu lama sehingga menimbulkan antrian panjang serta menimbulkan kejenuhan bagi publik yang seharusnya membutuhkan pelayanan yang cepat.

Selama ini kita berharap, pergeseran paradigma dari sentralistik ke desentralistik serta era keterbukaan dan reformasi memungkinkan kualitas pelayanan publik meningkat. Ternyata, kualitas pelayanan publik masih sangat jauh dari harapan. Kondisi pelayanan publik di Indonesia bahkan cenderung memprihatinkan. Tragisnya, para pengelola Negara yang memiliki kompetensi membuat kebijakan publik justru lebih disibukkan dengan kepentingan masing-masing yang menyakitkan, era desentralisasi banyak di manfaatkan segelintir orang untuk kepentingan pribadi dan kelompoknya sehingga wilayah public menjadi terabaikan “(urgensi reformasi pelayanan publik, 18 Februari 2006)”.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan jaman dan menyongsong era perekonomian global, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi pelayanan publik harus terus memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, meningkatkan profesionalisme aparat perpajakan yang berkelas dunia serta melaksanakan sistem perpajakan nasional dengan azas keadilan dan kepastian hukum.

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan sistem administrasi perpajakan modern dimana ada perubahan dalam struktur organisasi dan pelayanan. Perubahan organisasi yaitu struktur organisasi dirancang berdasarkan fungsi dengan karakteristik utamanya adalah tersedianya staf pendukung pelayanan atau *Account Representative* (AR) yang dipilih dan bekerja secara profesional dengan kompetensi tinggi dan berkualitas.

Perubahan status Kantor Pelayanan Pajak Konvensional menjadi Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor. 132/ PMK. 01/ 2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Sebelum diterapkannya *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Konvensional, wajib pajak mengalami kesulitan dalam pengurusan perpajakan, seperti kejadian yang dimuat dalam “urgensi reformasi pelayanan publik, sabtu 18 februari 2006 (Sri sugiyati) “ pengguna pelayanan harus menunggu antrian yang cukup lama, banyaknya pintu pelayanan yang mesti dilewati, gaya pelayanan pegawai yang diskriminatif dan tidak berperspektif pelanggan, adanya oknum yang menjadi calo atau pembebanan biaya untuk pengurusan hal tertentu (baik legal cost maupun illegal cost), semuanya terasa amat menghambat produktivitas masyarakat.

Berbeda dengan adanya Sistem Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Modern, Wajib Pajak tidak perlu menunggu antrian yang panjang karena semua kebutuhan informasi dan urusan perpajakannya dapat ditangani dengan bantuan seorang *Account Representative* (AR). AR merupakan tenaga profesional yang bertugas memberikan petunjuk dan membantu wajib pajak dalam semua urusan perpajakan, dengan begitu wajib pajak tidak perlu pusing lagi karena semua kebutuhan informasi dan urusan perpajakannya dapat ditangani dengan bantuan seorang AR.

Hal tersebut dikuatkan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak, I Gusti Ngurah Mayun dalam *Media Indonesia; Selasa, 30 Oktober 2007* menjelaskan “Sistem Administrasi Perpajakan pada KPP Modern jelas lebih baik dari pada KPP Konvensional hal itu terlihat dengan adanya perbaikan pelayanan melalui pembentukan *Account Representative* (AR) dan complaint center untuk menampung keluhan Wajib Pajak karena dalam pelayanan itu para AR berkewajiban untuk melayani para Wajib Pajak dan calon Wajib Pajak sebaik mungkin dalam hal pengurusan perpajakan”.

Secara konsep *Account Representative* mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugas pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak berdasarkan sektor usaha tertentu. Dengan konsep tersebut, maka pembentukan AR bertujuan agar proses pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat terpantau secara efektif dan efisien, seperti halnya dalam melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dalam Pasal 16 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000.

Proses pembetulan ketetapan pajak merupakan pembetulan atas kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang terdapat dalam surat ketetapan pajak, surat tagihan pajak, surat keputusan keberatan, surat keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, surat keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, atau surat keputusan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak.

Yang dimaksud dengan kesalahan tulis dalam proses pembetulan adalah kesalahan yang dapat berupa nama, alamat, Nomor Pokok Wajib Pajak, nomor surat ketetapan pajak, Jenis Pajak, Masa atau Tahun Pajak, dan tanggal jatuh tempo.

Sedangkan kesalahan hitung yaitu berasal dari penjumlahan dan atau pengurangan dan atau perkalian dan atau pembagian suatu bilangan serta kekeliruan dalam penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, yaitu kekeliruan dalam penerapan tarif, kekeliruan penerapan persentase Norma Perhitungan Penghasilan Neto, kekeliruan penerapan sanksi administrasi, kekeliruan penghasilan Tidak Kena Pajak, kekeliruan penghitungan Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan, dan kekeliruan dalam pengkreditan.

Dari konsep dan tujuan dibentuknya AR tersebut diatas, maka AR memiliki ciri-ciri sebagai berikut : (Pelatihan AR pada Sistem Administrasi Perpajakan Modern)

1. mengenal secara baik sektor usaha WP yang menjadi tanggung jawabnya
2. melaksanakan pengawasan prima karena AR menguasai bidangnya
3. memberikan konsultasi kepada WP secara dini agar terhindar dari sanksi perpajakan
4. menginformasikan ketentuan-ketentuan perpajakan terkini
5. setiap AR bertanggung jawab atas sejumlah WP tertentu
6. memiliki akses terhadap rekening (taxpayer's account) dan data base WP.

Dengan demikian yang paling penting dan paling utama pada peningkatan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya adalah diterapkannya *Account Representative* untuk Wajib Pajak, hal ini dapat dilihat dari dampak yang dirasakan oleh Wajib Pajak.

### Account Representative

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor. 161/KM.1/2005 dalam Modul Diklat Sistem Administrasi Perpajakan Modern (2006 : 12) yang dimaksud dengan *Account Representative* (AR) adalah tenaga profesional yang bertugas memberikan petunjuk dan membantu Wajib Pajak dalam semua urusan perpajakan. Konsep *Account Representative* mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugas pembinaan dan pengawasan terhadap wajib pajak berdasarkan sektor usaha tertentu.

Dengan konsep tersebut, maka pembentukan *Account Representative* (AR) bertujuan agar proses pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat terpantau secara efektif dan efisien.

### Pemahaman Tentang Proses Pembetulan Ketetapan Pajak yang dilakukan oleh *Account representative* (AR)

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor. 161/KM.1/2005 dalam Modul Diklat Sistem Administrasi Perpajakan Modern (2006 : 29) bahwa proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang RI No.16 Tahun 2000 Pasal 16, *Account Representative* menerima, meneliti dan mempelajari surat permohonan pembetulan ketetapan pajak. *Account Representative* dapat juga membuat usulan langsung tanpa menunggu adanya surat permohonan dari Wajib Pajak.

Proses pembetulan ketetapan pajak ini dilakukan karena dalam penerbitannya terdapat kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Kegiatan yang dilakukan *Account Representative* ini, pada dasarnya dibagi menjadi 2 kegiatan utama, yaitu :

1. Meneliti tugas dari Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi untuk meneliti ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung atau salah penerapan UU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU RI No.16 Tahun 2000.
2. Membuat konsep uraian penelitian pembetulan ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung atau salah penerapan UU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 UU RI No.16 Tahun 2000 dan menyampaikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

Adapun ruang lingkup pembetulan yang diatur dalam Pasal 16 UU RI No.16 Tahun 2000, meliputi :

- a. Kesalahan tulis, yaitu antara lain kesalahan yang dapat berupa nama, alamat, Nomor Pokok Wajib Pajak, nomor surat ketetapan pajak, jenis pajak, Masa atau Tahun Pajak, dan tanggal jatuh tempo;
- b. Kesalahan hitung yaitu kesalahan yang berasal dari penjumlahan dan atau pengurangan dan atau perkalian dan atau pembagian suatu bilangan;
- c. Kekeliruan dalam penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, yaitu kekeliruan dalam penerapan tarif, kekeliruan penerapan persentase Norma Perhitungan Penghasilan Neto, kekeliruan penerapan sanksi administrasi, kekeliruan Penghasilan Tidak Kena Pajak, kekeliruan penghitungan Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan, dan kekeliruan dalam pengkreditan.

Dasar pemikiran dalam pembuatan kerangka berfikir / kerangka penelitian adalah dibentuknya suatu modernisasi pajak di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/

PMK.01/ 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Dari adanya modernisasi perpajakan tersebut maka terciptalah Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya, salah satu karakteristik Kantor Pelayanan Pajak Modern adalah memperkenalkan *Account Representative*. *Account Representative* ditugaskan sebagaimana dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ.01/2007 Bab I tentang penyelesaian permohonan pembetulan ketetapan pajak, dengan peraturan tersebut *Account Representative* sangat berperan dalam melayani Wajib Pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan sehingga Wajib Pajak dapat terpantau secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas dan landasan teori tentang peranan *Account Representative* dalam proses pembetulan ketetapan pajak guna meningkatkan pelayanan pajak, maka penulis dapat memproyeksi kerangka berfikir sesuai gambar di bawah ini :

### METODE PENELITIAN

Mengingat penelitian ini mendeskripsikan mengenai Peranan AR dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di KPP Madya Surabaya, maka digunakan analisa data yang bersifat deskriptif kualitatif. Dalam penelitian kualitatif analisis data dilakukan sejak awal dan sepanjang proses penelitian berlangsung.

Adapun yang menjadi fokus penelitian mengenai Peranan *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya adalah kegiatan utama yang dilakukan *Account Representative* dalam proses pembetulan ketetapan pajak, yaitu :

1. *Account Representative* (AR) meneliti ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung atau kekeliruan dalam penerapan UU perpajakan. Dalam hal ini Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan mengenai pembetulan ketetapan pajak ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya, dengan :
  - Via Telepon, untuk mengkonsultasikan permasalahan yang terdapat dalam Surat Ketetapan Pajak;
  - Langsung mendatangi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), untuk menyerahkan persyaratan formal atas pengajuan surat permohonan ketetapan pajak;
2. *Account Representative* (AR) membuat konsep uraian penelitian pembetulan ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung atau kekeliruan dalam penerapan UU perpajakan. Dalam hal ini yang dilakukan Wajib Pajak, adalah :
  - mengecek kelengkapan dokumen atas permohonan yang diajukan;
  - mengkonfirmasi atau mengkonsultasi atas hasil akhir dari kasus pembetulan yang dilakukan *Account Representative* (AR).

Situs penelitian merupakan tempat yang digunakan oleh penelitian untuk mendapatkan keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti guna memperoleh data, agar memperoleh data yang akurat dan mendekati kebenaran sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti memilih dan menetapkan situs penelitian ini pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya di Jalan Jagir Wonokromo No. 104 Surabaya, dengan alasan bahwa KPP Madya Surabaya merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Modern yang di dalamnya terdapat *Account Representative*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis paparkan sebelumnya, maka berikut penulis akan menguraikan pembahasan mengenai peran *Account Representative* (AR) dalam proses pembetulan ketetapan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya, berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER-01/ PJ.07/ 2007 Bab. I Tentang Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Permohonan Pembetulan Ketetapan Pajak, adapun persyaratan Wajib Pajak dalam pengajuan permohonan pembetulan ketetapan pajak berdasarkan Modul Diklat Sistem Administrasi Perpajakan Modern (2006 : 2) adalah sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak mengajukan Surat Permohonan secara tertulis dalam bahasa Indonesia disertai alasan yang jelas dan lengkap mengenai pembetulan ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung atau kekeliruan dalam penerapan Undang-Undang perpajakan.
- b. Satu permohonan diajukan terhadap satu surat ketetapan pajak/ surat keputusan dengan melampirkan foto copy surat ketetapan pajak/ surat yang diajukan permohonan ;
- c. Ditanda tangani oleh pengurus. Dalam hal ditanda tangani oleh kuasa, harus dilampiri dengan surat kuasa khusus bermeterai ;
- d. Tidak ada batas waktu pengungkapan kasalahan/kekeliruan. Artinya dapat diungkapkan kapan saja kasalahan/kekeliruan itu ditemukan

Selain persyaratan Wajib Pajak dalam permohonan pembetulan ketetapan pajak tata cara (prosedur) penyelesaian permohonan Wajib Pajak atas pemebetulan ketetapan pajak adalah sebagai berikut : (Modul Diklat Sistem Administrasi Perpajakan Modern , 2006 : 80)

- a. Wajib Pajak mengajukan permohonan atas pembetulan ketetapan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak sebagaimana Wajib Pajak terdaftar.
- b. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) menerbitkan Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan meneruskan permohonan kepada pelaksana Seksi Pelayanan.
- c. Pelaksana Seksi Pelayanan merekam permohonan Wajib Pajak dan meneruskan kepada *Account Representative* (AR).
- d. *Account Representative* (AR) meneliti pemenuhan persyaratan formal permohonan Wajib Pajak atas pembetulan ketetapan pajak.
- e. *Account Representative* (AR) melakukan klasifikasi atas kasus pembetulan ketetapan pajak.
- f. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi memberikan persetujuan atas klasifikasi yang dilakukan oleh *Account Representative* (AR), jika kepala seksi Pengawasan dan konsultasi tidak menyetujui, pengklasifikasian dikembalikan kepada *Account Representative* (AR) untuk diperbaiki.
- g. *Account Representative* (AR) menyiapkan konsep laporan penelitian pembetulan ketetapan pajak.
- h. Kepala Seksi Pengawasan dan konsultasi memberikan persetujuan atas konsep laporan penelitian pembetulan ketetapan pajak. Dalam hal kepala seksi tidak menyetujui konsep laporan penelitian pembetulan ketetapan pajak, *Account Representative* (AR) harus memperbaiki dokumen tersebut.
- i. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya memberikan persetujuan atas laporan penelitian pembetulan ketetapan pajak. Dalam hal Kepala Kantor tidak menyetujui laporan penelitian pembetulan, *Account Representative* (AR) harus memperbaiki dokumen tersebut.

- j. Pencetakan Keputusan pembetulan dilakukan di Seksi Pelayanan.
- k. Keputusan pembetulan ketetapan pajak yang sudah dicetak, ditandatangani oleh Kepala Kantor.
- l. Proses selesai, Surat Keputusan dikirimkan kepada Wajib Pajak oleh Sub Bagian Umum.

Adapun fokus dari peran *Account Representative* (AR) dalam proses pembetulan ketetapan pajak adalah 2 (dua) kegiatan utama yang dilakukan *Account Representative* (AR) untuk mengeluarkan Surat Keputusan Pembetulan atas permohonan Wajib Pajak, 2 (dua) kegiatan utama *Account Representative* (AR) tersebut antara lain sebagai berikut :

***Account Representative* (AR) meneliti ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung atau kekeliruan dalam penerapan Undang-undang perpajakan.**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai fokus pertama yaitu *Account Representative* (AR) meneliti ketetapan pajak yang meliputi kesalahan dan kekeliruan dalam penerapan Undang-undang perpajakan, hal tersebut dilakukan oleh *Account Representative* (AR) untuk mengeluarkan SK pembetulan atas permohonan Wajib Pajak. Langkah *Account Representative* (AR) yang utama dalam meneliti ketetapan pajak adalah meneliti kelengkapan persyaratan formal atas kasus pembetulan, kemudian *Account Representative* (AR) melakukan klasifikasi untuk mengetahui kasus tersebut tergolong pada kesalahan atau kekeliruan.

Dalam hal ini Wajib Pajak hanya mengajukan permohonan atas kasus pembetulan Ke Kantor Pelayanan Pajak Madya dan menyerahkan surat permohonan tersebut ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) setelah itu Wajib Pajak hanya menunggu diterbitkannya Surat Keputusan (SK) Pembetulan, Wajib Pajak juga tidak perlu repot – repot datang ke KPP Madya hanya menghubungi *Account Representative* (AR) dengan via telepon serta mengirim berkas lewat faximili, jika surat permohonan tersebut ditandatangani oleh kuasa harus dilampiri dengan surat kuasa khusus bermeterai. *Account Representative* (AR) dapat juga membuat usulan langsung tanpa menunggu adanya surat permohonan dari Wajib Pajak, karena terjadinya kesalahan atau kekeliruan ketetapan pajak dapat berasal dari *Account Representative* (AR) sendiri. Hal tersebut sesuai dengan Modul Diklat Sistem Administrasi Perpajakan Modern (2006 : 80-81)

Kesalahan dan kekeliruan yang berasal dari *Account Representative* (AR) sendiri dapat menunjukkan kurangnya kualitas dari peran *Account Representative* (AR). Oleh karena itu, perlu diadakan suatu pelatihan dalam upaya peningkatan mutu atau kualitas aparatur dalam hal adanya *Account Representative* (AR).

Lepas dari kesalahan dan kekeliruan yang dilakukan *Account Representative* (AR), Sesuai dengan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor : PER-01/PJ.07/2007 Bab 1 Pasal 1 ayat (1) bahwa Direktorat Jendral Pajak karena jabatan atau atas permohonan Wajib Pajak dapat membetulkan surat ketetapan pajak, surat tagihan pajak, surat keputusan keberatan, surat keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan yang tidak benar, atau surat keputusan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak, yang dalam penerbitannya terdapat kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan/ atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang – undangan perpajakan, sedangkan ayat (2) bahwa pembetulan ketetapan pajak sebagai mana dimaksud pada ayat (1) diatas dilaksanakan dalam rangka menjalankan tugas pemerintahan yang baik, sehingga apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan yang sifatnya manusiawi dalam suatu ketetapan pajak perlu dibetulkan sebagaimana mestinya.

Hal tersebut sejalan dengan keberadaan *Account Representative* (AR) dalam melayani Wajib Pajak dalam arti Wajib Pajak tidak perlu membuang tenaga dan waktu hanya untuk mengantri dalam penyelesaian kasus pembetulan. Dengan adanya *Account*

*Representative* (AR) maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor.

***Account Representative* (AR) membuat konsep uraian penelitian pembetulan ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung atau kekeliruan dalam penerapan Undang-Undang perpajakan.**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fokus kedua yaitu *Account Representative* (AR) membuat konsep uraian penelitian pembetulan, yang dilakukan *Account Representative* (AR) adalah cek system untuk mengetahui kesalahan atau kekeliruan yang terdapat dalam surat permohonan kemudian dilakukan pemebetulan dokumen dengan cara mengklik – klik atau merubah kesalahan dokumen tersebut menjadi benar (e-sistem) setelah pembetulan dokumen dilakukan, di Seksi Pelayanan akan mencetak atau menerbitkan Surat Keputusan (SK) pembetulan yang sudah mendapatkan persetujuan dari Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi terkait dan Kepala Kantor, Surat Keputusan (SK) pembetulan kemudian dicetak dan akan dikirimkan ke Wajib Pajak, dalam proses tersebut Wajib Pajak tidak terlibat secara langsung dengan pihak KPP sebab Wajib Pajak hanya menerima Surat Keputusan (SK) pembetulan dari Sub Bagian Umum. Hal tersebut sesuai dengan Modul Diklat Sisten Administrasi Perpajakan Modern (2006 :80-81)

Sesuai dengan peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor : PER-01/PJ.07/2007 Bab 1 tentang prosedur pengajuan dan penyelesaian permohonan pembetulan ketetapan pajak, Pasal (2) bahwa yang menjadi ruang lingkup pembetulan ketetapan pajak terbatas pada kesalahan atau kekeliruan sebagai akibat dari :

- a. Kesalahan tulis, yaitu antara lain kesalahan yang dapat berupa nama, alamat, Nomor Pokok Wajib Pajak, nomor surat ketetapan pajak, Jenis Pajak, Masa atau Tahun Pajak, dan tanggal jatuh tempo ;
- b. Kesalahan hitung, yaitu kesalahan yang barasal dari penjumlahan dan atau pengurangan dan atau perkalian dan atau pembagian suatu bilangan;
- c. Kekeliruan dalam penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang – undangan perpajakan, yaitu kekeliruan dalam penerapan tarif, kekeliruan penerapan persentase Norma Penghitungan Penghasilan Neto, kekeliruan penerapan sanksi administrasi, kekeliruan Penghasilan Tidak Kena Pajak, kekeliruan penghitungan Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan, dan kekeliruan dalam pengkreditan.

Hal tersebut sesuai dengan peran *Account Representative* (AR) yang membuat konsep uraian penelitian pembetulan ketetapan pajak di dasarkan pada Surat Permohonan Wajib Pajak yang masuk ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), dengan begitu Wajib Pajak tidak repot-repot untuk menyelesaikan pembetulan di Kantor Pelayanan Pajak sebab *Account Representative* (AR) yang akan menyelesaikan pembetulan tersebut dengan bantuan sistem (e-sistem).

Surat permohonan yang masuk melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di KPP Madya, sudah menggambarkan bahwa adanya masalah (*complaint*) dari Wajib Pajak atas pelayanan yang dirasakan Wajib Pajak, tanpa terkecuali pelayanan *Account Representative* (AR) salah satunya permasalahan dalam pembetulan ketetapan pajak yang salah tulis.

Dari data yang telah dikemukakan terdahulu tentang kasus yang diajukan oleh Perusahaan Interjaya Surya Megah menunjukkan masih terdapatnya masalah (*complaint*) dari Wajib Pajak, pada seharusnya setelah adanya modernisasi administrasi perpajakan dapat meminimalkan *complaint* dari Wajib Pajak karena modernisasi administrasi perpajakan merupakan perubahan atau perombakan birokrasi yang biasa atau lama menjadi lebih modern, sehingga fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak



lebih efektif karena dilakukan melalui staf khusus yaitu *Account Representative* (AR). (company Profile “keunggulan organisasi” 2007 : 9)

Pelatihan menurut Mutiara (2002 : 41), adalah suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya sekarang, dengan adanya pelatihan-pelatihan tersebut akan dapat mengurangi biaya produksi karena pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan keterampilan karyawan (teknis, manusia dan konseptual), jika karyawan lebih terampil, maka bekerjanya lebih cepat selesai, penggunaan bahan baku lebih hemat sehingga dapat mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh instansi atau perusahaan terkait.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab terdahulu, maka dapatlah diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran *Account Representative* (AR) dalam meneliti ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung, atau kekeliruan dalam penerapan Undang-Undang perpajakan telah dilakukan sesuai dengan prosedur penyelesaian permohonan Wajib Pajak atas pembetulan ketetapan pajak, sebagai berikut :
  - a. Wajib Pajak mengajukan permohonan atas pembetulan ketetapan pajak ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di KPP sebagaimana Wajib Pajak terdaftar.
  - b. Pelaksana Seksi Pelayanan merekam permohonan Wajib Pajak dan meneruskan kepada *Account Representative* (AR).
  - c. *Account Representative* (AR) meneliti pemenuhan persyaratan formal permohonan Wajib Pajak atas pembetulan ketetapan pajak.
  - d. *Account Representative* (AR) melakukan klasifikasi atas kasus pembetulan ketetapan pajak.
  - e. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi memberikan persetujuan atas klasifikasi yang dilakukan oleh *Account Representative* (AR), kemudian AR melakukan pembetulan dengan bantuan sistem.
  - f. Setelah dilakukan pembetulan oleh *Account Representative* (AR), dikeluarkannya SK Pembetulan oleh Seksi Pelayanan dan di tandatangani oleh Kepala Kantor.
  - g. Proses selesai, Surat Keputusan dikirimkan kepada Wajib Pajak oleh Sub Bagian Umum.
2. Peran *Account Representative* (AR) dalam membuat konsep uraian penelitian pembetulan ketetapan pajak yang salah tulis, salah hitung atau kekeliruan dalam penerapan Undang-Undang perpajakan dilakukan dengan cara cek sistem yaitu untuk mengetahui kesalahan dan kekeliruan yang terdapat dalam berkas Wajib Pajak kemudian *Account Representative* (AR) merubah kesalahan atau kekeliruan tersebut menjadi benar sehingga mendapat persetujuan dari Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi terkait dan Kepala Kantor untuk diterbitkannya Surat Keputusan Pembetulan dan akan dicetak Surat Keputusan Pembetulan untuk dikirimkan kepada Wajib Pajak. Dalam hal tersebut Wajib Pajak hanya menunggu Surat Keputusan Pembetulan atas kasus yang diajukan ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya, waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan Surat Keputusan (SK) Pembetulan tergantung terhadap tanggal penerimaan surat dan kasus yang akan diproses, *Account Representative* (AR) akan segera menyelesaikan atau memproses permohonan Wajib Pajak saat Wajib Pajak menyerahkan permohonan tersebut Pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat sebagai masukan bagi *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya, yaitu :

1. Peran *Account Representative* (AR) dalam menyelesaikan Surat Permohonan Wajib Pajak telah dilaksanakan secara profesional akan tetapi *Account Representative* (AR) harus lebih teliti lagi dalam melaksanakan tugas sehingga dapat mengurangi keluhan-keluhan dari Wajib Pajak.
2. Dalam pemberian informasi mengenai pengurusan perpajakan ke Wajib Pajak lebih dioptimalkan sehingga Wajib Pajak sadar dan peduli Pajak.
3. Agar para *Account Representative* (AR) dapat mampu melayani Wajib Pajak secara efektif dan profesional.
4. Sebaiknya *Account Representative* (AR) di KPP Madya jumlahnya ditambah mengingat semakin hari makin banyaknya Perusahaan-perusahaan baru yang sudah pasti membutuhkan tenaga *Account Representative* (AR) dalam pengurusan perpajakan.